

Tilsynsrapport Vordingborg Kommune Afdeling for Pleje og Omsorg 2023

Fritvalgsområdet – Privat leverandør af pleje og praktisk hjælp

Hjemmehjælp privat leverandør: GULD Rengøring

Generelle oplysninger om leverandør og uanmeldt tilsyn

Formål med uanmeldt tilsyn
I henhold til serviceloven § 151, stk 1-2 er formålet med tilsynet: • At sikre, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet • At sikre, at borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder • At sikre at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde • At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer. • Herudover har leverandører af hjælp til personlig pleje, praktisk bistand og madservice jævnfør serviceloven tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.
Målgruppe:
Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL), samt dokumentation for både SEL og SUL (Sundhedsloven)
Virksomhed
GULD Rengøring
Ledelsesdeltagelse ved tilsyn
Virksomhedsleder: Laila Larsen, Kyse Overdrevs Vej 1, 4700 Næstved
Dato og tidspunkt for uanmeldt tilsynsbesøg
30. november 2023 kl. 8.00 - 12.00.
Datagrundlag og metodik
Tilsynsrapport er baseret på data indsamlet via: • Dokumentation: gennemgang af udvalgte fokusområder i 3 borgeres omsorgsjournaler, ift SEL (Serviceloven) • Tilsynsbesøg: hos 3 borgere. Borgerne er tilfældigt udvalgt fra en større gruppe, som vurderes til at kunne medvirke til interview. Borgere er inden besøget informeret om formålet med tilsynet og har givet samtykke til besøg og interview. • Observationer under tilsynet: Borgers bolig, borgers tilstand, personlige hjælpemidler, samvær mellem medarbejder og borger, medarbejders adfærd. • Interview: Kort interview med Laila Larsen ude hos borger, og tilsynet er afsluttet med kort tilbagemelding om forløbet af tilsynet.
Tilsynsførende
Visitator Helle Rasmussen og visitator Michael Fiksdal Center for Pleje og Omsorg, Visitationen

Tilsynets overordnede vurdering og anbefalinger

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Tilsynet vurderer, at privat leverandør GULD Rengøring overordnet lever op til Vordingborg Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau.

Målopfylde ved tilsyn (jfr. formål med uanmeldt tilsyn):

Tilsynet vurderer, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven, i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet, samt i henhold til kommunens kvalitetsstandards. Borgerne tilkendegiver generelt høj tilfredshed med rengøringshjælpen, og tilsynet oplever ved tilsynsbesøgene en god faglig kvalitet. Borgerne er meget glade for, at det altid er den samme person, der kommer og gør rent.

Tilsynet vurderer, at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.

Tilsynet vurderer, at der i samarbejdet med GULD Rengøring ikke er problemer eller forhold, som nødvendiggør, at tilsynet griber korrigerende ind for at forebygge alvorligere problemer.

Tilsynet vurderer, at indikatorer for dokumentation er opfyldt i lav/middel grad. **Dette er ikke GULD Rengørings ansvar.** Tages op i visitationen efter tilsyn.

Tilsynet vurderer, at GULD Rengøring generelt overholder sin tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationsenheden, så hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp. Tilsynet har dog observeret én borger under besøgene, som muligvis er blevet bedre siden bevillingen. Det kan dog være et øjebliksbillede.

Tilsynets anbefalinger - er drøftet med ledelse efter tilsynet:

GULD Rengøring, Laila Larsen har efter tilsynet fået tilbagemelding om tilsynets observationer i hjemmene, og borgernes høje tilfredshed.

Tilsynet anbefaler, at GULD Rengøring skærper sin tilbagemeldingspligt til visitationen, hvis hun gør rent hos borgere, som måske ikke helt opfylder kravene i Vordingborg Kommunes kvalitetsstandards og vedtagne serviceniveau.

Overordnet vurdering ved uanmeldt tilsyn

Ved uanmeldt tilsyn vurderes om kvalitetsindikatorer inden for forskellige temaer er opfyldt ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Temaer 2024 og opfyldningsgrad af kvalitetsindikatorer - overordnet		
Leverandør: Privat leverandør – GULD Rengøring		
	Emner	Vurdering
Tema 1	Kvaliteten af praktisk hjælp (<i>borgeroplevet kvalitet</i>)	I høj grad
Tema 1	Kvaliteten af rengøring (<i>observeret ved tilsyn</i>)	I meget høj grad
Tema 6	Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet	I meget høj grad
Tema 7	Dokumentation i omsorgsjournaler er tilfredsstillende	I lav/middel grad

Resultater og vurdering af de enkelte temaer

De enkelte temaer er konkretiseret i kvalitetsindikatorer/målepunkter.

Tilsynsførende indsamler gennem interviews, observationer og dokumentation diverse data, og vurderer ved analysen for hvert målepunkt, om dataindsamlingen viser overensstemmelse med målepunktets angivelser, og i hvilken grad de vurderes for opfyldt.

Bedømmelsen er foretaget ud fra vurderingsskema, se bilag 1¹

I bemærkningsfeltet udfor hvert målepunkt kan eventuelle særlige positive eller negative fund være beskrevet, som kan have værdi i det videre arbejde hos leverandør.

TEMAER OG DATAMATERIALE FRA TILSYNSBESØG

Tema 1: Kvaliteten af praktisk hjælp

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du at få den praktiske hjælp, du har brug for, så du kan klare hverdagen og så du kan gøre de ting i hverdagen, som er vigtige for dig? Oplever du kvaliteten af rengøring og anden praktisk hjælp som tilfredsstillende?	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte borgere er tilfredse med den hjælp de modtager til rengøring. "Den er ikke helt, som da jeg selv kunne gøre rent, men det er vel fordi Laila skal gøre det på den tid, som kommunen siger" "jeg kunne godt tænke mig noget mere rengøring, men jeg er tilfreds med det jeg får" "det er rart, det er den samme hver gang"
Øvrigt ved praktisk hjælp	Har du mulighed for at skaffe de fornødne varer (madvarer, tøj og lignende) du skal bruge i hverdagen? Er der andre end hjemmeplejen, der hjælper dig med praktisk hjælp i hjemmet?		Alle adspurgte borgere har pårørende, som hjælper med indkøb og anden praktisk hjælp, som vinduespudsning, tørre støv af, vasketøj eller anden rengøring end almindelig støvsugning.
TILSYN IAGTTAGELSER:	Bolig hos hver enkelt borger fremtræder ryddelig, rengjort, hjælpemidler fremtræder rene? Rengøring/praktisk hjælp vurderes at opfylde kommunens vedtagne kvalitetsstandard for praktisk hjælp?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger

Tema 6: Borgere oplever respekt i hverdagen, god omgangstone og adfærd fra personalet

	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
Borgeroplevet kvalitet	<i>Interviewede borgere svarer generelt positivt på følgende spørgsmål:</i> Oplever du, at de medarbejdere, du er i kontakt med kender dig og din historie? Oplever du, at medarbejderne taler pænt til dig, generelt er venlige og omsorgsfulde?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Alle adspurgte borgere meget tilfredse, oplever god og respektfuld kommunikation. .
TILSYN IAGTTAGELSER:	Kommunikation/dialog mellem borger og medarbejder opleves respektfuld og værdig	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Tilsynet bemærker under tilsynsbesøgene en respektfuld og anerkendende kommunikation i samspillet mellem medarbejder og borger

Tema 7: Dokumentation i omsorgsjournaler

Emne	Målepunkter	Samlet vurdering	Bemærkninger og anbefalinger
APV i hjemmet <i>Leverandør</i>	APV er beskrevet i journal under Boligforhold IKKE ET KRAV FOR DENNE LEVERANDØR	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	APV i hjemmet ikke oprettet på nogle af borgerne. Kunne være relevant ved én af borgerne, som får hjælp til bad. Dette er dog distrikts ansvar.
Generelle oplysninger <i>Alle</i>	Skemaet <i>Generelle oplysninger</i> , som er væsentlige for alle faggrupper, er oprettet, og opdateret inden for det seneste år IKKE ET KRAV FOR DENNE LEVERANDØR	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: ikke oprettet. Har KUN rengøring. B2: OK B3: ikke oprettet. Har KUN rengøring.
Funktionsevnetilstande <i>Servicelov</i> <i>Visitationen</i>	Funktionsevnetilstande i forhold til <i>Husligt arbejde</i> - er tilstande aktive og opdateret inden for det seneste år? - Dvs. relevante funktionsevnetilstande er beskrevet, niveaupræciseret og opdateret.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☒ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: Funktionsevnetilstande for mobilitet og husligt arbejde ikke beskrevet. B2: Delvis beskrevet B3: Ikke beskrevet efter retningslinjer
Indsatser <i>Visitationen</i>	Indsatser - svarer de til det, der er beskrevet i borgers tilstande og iagttaget ved tilsyn? - Vurderet efter tilsynsbesøg	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: nej. Bør revisiteres. B2: OK B3: Tilstande dårligt beskrevet. Indsatser er OK
Dokumentation afvigelse <i>Leverandør</i>	<i>Tilbagemeldingspligt til visitationen mhp. tilpasning af indsatser</i> Der er dokumenteret opfølgninger/evalueringer og afvigelser på tilstande i observationsnotater og/eller opfølgningsopgaver til visitationen	☐ I meget høj grad opfyldt ☒ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	Leverandør skriver ikke i journalen, men melder tilbage via opgave, telefon eller mail. Tilsyn vurderer, at leverandør generelt overholder sin tilbagemeldingspligt.
Afgørelsesnotater <i>Visitationen</i>	Afgørelsesnotat: er der en Samlet faglig vurdering på borgers sag i Omsorg, pleje og træning?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: 2010 i gammel journal B2: 2011 i gammel journal B3: 2021 i gammel journal

Borger modtaget afgørelse <i>Visitationen</i>	Har borger modtaget en skriftlig afgørelse på de indsatser, der aktuelt er visiteret?	☒ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☐ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	B1: 2010 B2: 2011 B3: 2021
Samlet konklusion på journalgennemgang ved tilsyn	Kvalitets-målepunkt: journal er stort set opdateret på alle områder, og borgers aktuelle helbreds- og funktionsniveau fremtræder tydeligt af tilstandshjul og beskrivelser.	☐ I meget høj grad opfyldt ☐ I høj grad opfyldt ☒ I middel grad opfyldt ☐ I lav grad opfyldt ☐ I meget lav grad opfyldt	

Bilag 1: VURDERINGSSKEMA

1

Vurderingerne er markeret med farve, og afgøres af graden af opfyldelse af indikatorer/formål beskrevet i Kvalitetsstandarder:

	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.